

Eläketurvakeskuksen
katsauksia 2004



Vakuutettujen arvioita työeläke- järjestelmän palvelujen tasosta

Pirkko Jääskeläinen

3/2004

TIIVISTELMÄ

Raportissa analysoidaan vakuutettujen työeläkejärjestelmän palveluille antamia arvosanoja. Tiedot vakuutettujen arvioista on kerätty henkilökohtaisina haastatteluina kesäkuussa 2003. Haastateltavina oli 781 henkilöä, jotka edustavat Suomen 20–64-vuotiasta väestöä Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Haastattelut teki Taloustutkimus Oy osana Omnibus-tutkimussarjaa. Haastattelussa vakuutettuja pyydettiin antamaan kouluarvosana (4–10) seitsemälle palvelulle, joiden kohderyhmänä ovat vakuutetut. Lisäksi kysyttiin yleisarvosanaa.

Tulokset osoittivat, että yleisarvosanan keskiarvo oli 7,32, mitä on pidettävä lähinnä keskinkertaisena muihin palvelutahoihin verrattuna. Eri palvelujen arvosanat vaihtelivat rekisteriotteiden 7,67 keskiarvon ja eläkeuudistuksesta tiedottamisen saaman 6,76 keskiarvon välillä.

Analyysien mukaan arvosanojen vaihteluun vaikuttaa se, miten ajankohtaisia eläkeasiat ovat vastaajalle. Työeläkejärjestelmän palvelut saavat sitä paremman arvosanan, mitä lähempänä ne ovat henkilön omaa elämäntilannetta. Toinen vaikuttava tekijä on työeläkkeen antaman toimeentulon taso. Toisin sanoen hyvin toimeentuleva, varttunut keskiluokka arvioi työeläkejärjestelmän palveluja suopeammin kuin työttömät, huonosti toimeentulevat ja nuoret.

Osa palveluista toimii yksityiskohtaisen tarkastelun perusteella jo tällaisenaan melko hyvin tärkeimmissä kohderyhmissään. Tällaisia palveluja ovat rekisteriotteet, esitteet ja verkkopalvelut. Viimeksi mainittua kuitenkin haittaa huono tunnettuus. Kehittämistarpeet liittyvät työeläkeuudistus2005:ttä koskevaan tiedottamiseen ja neuvontaan.

SISÄLLYSLUETTELO

1	Johdanto ja menetelmät	5
2	Työeläkejärjestelmän eri palvelujen tunnettuus.....	7
2.1	Eläketurvakeskuksen tunnettuus	8
3	Palvelujen tunnettuus ja arvosanojen keskiarvot	10
4	Yleisarvosana ja sitä selittävät tekijät.....	12
5	Rekisteriotteiden arvosanat ja niiden vaihtelut	15
6	Eläke-esitteiden arvosanat ja niiden vaihtelut.....	16
7	Eläkeneuvonnan arvosanat ja niiden vaihtelut.....	17
8	Vakuuttamisvelvollisuuden valvonta ja sen saamien arvosanojen vaihtelut	18
9	Internet- sivustot ja verkkopalvelut sekä niiden saamien arvosanojen vaihtelut	19
10	Eläkkeen hakemiseen liittyvät palvelut sekä niiden saamien arvosanojen vaihtelut.....	20
11	Eläkeuudistusten valmistelu ja siitä tiedottaminen: arvosanojen vaihtelut	21
12	Yhteenvedo ja johtopäätöksiä.....	22
Liite 1.	Tutkimuksessa käytetyt kysymykset ja vastausvaihtoehdot suorine jakaumineen.....	25

1 JOHDANTO JA MENETELMÄT

Asiakasnäkökulma työeläkejärjestelmässä koskee yhä enemmän myös vakuutettuja. Vakuutettujen hyvä palvelu on hyödyllistä paitsi asioiden sujuvuuden myös työeläkejärjestelmän luotettavuuden ja uskottavuuden vuoksi. Palvelujen kehittämisen kannalta on tärkeää tietää, mitä vakuutettu-asiakkaat palveluista ajattelevat ja miten he niitä tuntevat. Tietoa vakuutettujen mielipiteistä voidaan hankkia monella tavoin. Tässä raportissa esitelty kyselytutkimus on yksi tapa.

Tutkimuksen aihealue liittyy Eläketurvakeskuksen (ETK) vuoden 2003 strategian kohtaan 2.1 eli vaikuttavuuteen ja palvelukykyyn. Niissä on menestytty silloin kuin eläkelaitokset ovat tyytyväisiä ETK:n palveluihin ja vakuutetut työeläkejärjestelmän palveluihin. Asiakasnäkökulmasta työeläkejärjestelmä tarkoittaa sekä yksityisen että julkisen sektorin eläkejärjestelmien muodostamaa kokonaisuutta. Suunnitelma asiakastyytyväisyyden mittaamiseksi hyväksyttiin toukokuussa 2003 ETK:n johtoryhmässä ja sitä alettiin välittömästi toteuttaa.

Raportti kuvailee 20–64-vuotiaiden suomalaisten työeläkejärjestelmän palveluille antamia arvosanoja. Lisäksi tutkimuksessa analysoidaan taustatekijöitä, jotka selittävät annettujen arvosanojen vaihtelua. Tutkimuksen tavoitteena on antaa ensimmäisen kerran numeerisesti seurattavissa ja vertailtavissa oleva poikkileikkauskuva vakuutettujen käsityksestä työeläkejärjestelmän eri palveluiden tasosta. Tutkimuksessa käytetään vakuutettu-termiä, koska vain muutama prosentti 20–64-vuotiaista ei ole työeläkejärjestelmän piirissä.

Tiedonkeruun teki Taloustutkimus Oy osana Omnibus -tutkimussarjaa. Haastattelut tehtiin henkilökohtaisina haastatteluina 7.5–2.6 2003. Haastattelutyöhön osallistui 55 koulutettua tutkimushaastattelijaa, joiden työtä valvottiin mm. vastaajille tehdyillä pistokeilla.

Tutkimuksessa haastateltiin 781 henkilöä. He edustavat valtakunnallista ikä-, sukupuoli-, lääni- ja kuntatyyppijakaumaa. Haastattelut tehtiin 92 paikkakunnalla, ei kuitenkaan Ahvenanmaalla. Samassa yhteydessä kerättiin tiedot Työeläke.fi -palveluun liittyvää Eläkeasiat verkossa -tutkimusta varten.

Työeläkejärjestelmän palveluja arvioitiin perinteisten kouluarvosanojen avulla. Vastaajia pyydettiin antamaan kouluarvosana (4–10) erilaisille työeläkejärjestelmän palveluille, mikäli ne olivat heille tuttuja. Palveluja olivat eläkeotteet ja eläkearvio, eläkeneuvonta, vakuuttamisvelvollisuuden valvonta, eläkkeiden hakeminen, esitteet ja muut julkaisut, internet-sivustot ja verkkopalvelut sekä eläkeuudistusten valmistelu ja siitä tiedottaminen. Lisäksi vastaajilta kysyttiin yleisarvosanaa työeläkejärjestelmän palveluille. Ennen arviointia vastaajille selvitettiin, että työeläkelaitokset ja Eläketurvakeskus muodostavat työeläkejärjestelmän.

Taustatietoja olivat vastaajan ikä, sukupuoli, työasema, työala yksityisellä tai julkisella sektorilla, ammatti, perheen tulotaso, lääni, asuinpaikkakunnan koko sekä netti-

palvelujen käyttö ja sen tiheys. Taustamuuttujina käytettiin myös ETK:n tuntemista ja Työeläke.fi-palvelun tuntemista. Tutkimuskysymykset ja vastausvaihtoehdot suorine jakaumineen ovat liitteessä 1.

Taloustutkimuksen aineistoa on analysoitu erilaisin tilastomenetelmin. Huomiota kiinnitetään vain selkeisiin ja tilastollisesti merkittäviin tuloksiin. Mahdollisuuksien mukaan tuloksia verrataan muihin tutkimuksiin. Tulosten ja niiden vertailujen luotettavuudesta on syytä huomauttaa, että näitä on pidettävä lähinnä suuntaa antavina, ei eksaktina tietona. Arviointeihin vaikuttavat monet tekijät. Toisaalta otoksen edustavuus ja tiedon keruun ammatillisuus vahvistavat tulosten yleistettävyyttä.

2 TYÖELÄKEJÄRJESTELMÄN ERI PALVELUJEN TUNNETTUUS

Työeläkejärjestelmän palvelun tunnettuutta osoittaa arvosanan antaneiden prosenttiluku. Arviointia pyydettiin vain niissä tapauksissa, joissa vastaaja tunsi ko. palvelun. Palvelun tuottajaa ei kysymyksissä tuotu mitenkään esiin.

Taulukko 1. Työeläkejärjestelmän palvelujen tunnettuus ja yhteydet taustatekijöihin.

Palvelu	Arvosanan antaneet %:na vastaajista	Ryhmät, joiden vastausprosentti on keskimääräistä suurempi Tummennetulla ryhmät, joissa vastausprosentti oli erittäin suuri
Työeläkejärjestelmän rekisteriotteet eli työsuhdeluettelot ja eläkearvot	70 %	Ikä 40–49 v, yrittäjä tai johtava asema, Itä-Suomi
Eläkeneuvonta	51 %	Ikä 50–64 v, leski , Itä-Suomi
Vakuuttamisvelvollisuuden valvonta	45 %	Yrittäjä tai joht. asema , leski, Itä-Suomi
Eläkkeen hakeminen	48 %	Ikä 60–64, eläkeläinen , leski, Itä-Suomi
Esitteet ja muut julkaisut	64 %	Ikä 60–64, eläkeläinen , leski, Itä-Suomi
Internet-sivustot ja verkkopalvelut	33 %	Päivittäinen nettikäyttö
Eläkeuudistuksen valmistelu ja siitä tiedottaminen	64 %	Ikä 60–64 vuotta, leski
Yleisarvosana	77 %	Ikä 50–59 vuotta, leski

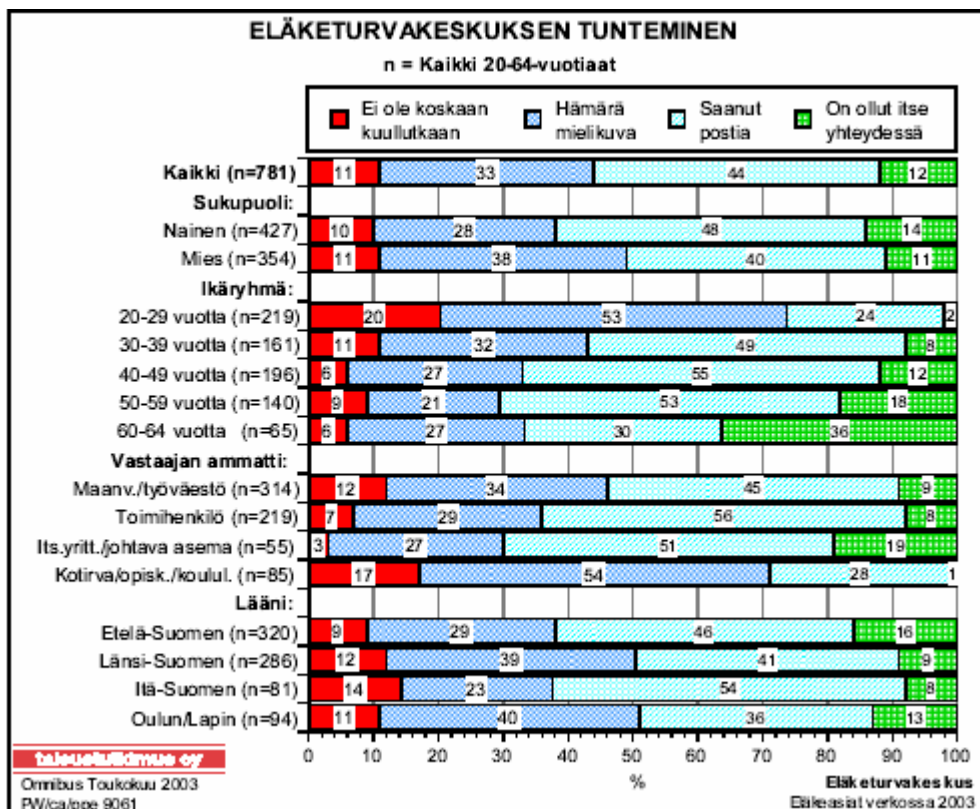
Taulukko osoittaa, että eri palveluiden tunnettuuden vaihtelu on melko suuri ja että parhaiten työeläkejärjestelmän palveluista tunnetaan rekisteriotteet eli työsuhdeluettelot ja eläkearvot. Tämä on täysin ymmärrettävää, koska niitä postitetaan vakuutetuille yli 0,5 milj. kappaletta joka vuosi. Myös esitteet ovat laajalevikkisiä tuotteita ja ne tunnetaan melkein yhtä hyvin kuin rekisteriotteet. Eläkeuudistuksen valmistelu ja siitä tiedottaminen on saanut hyvin vakuutettujen huomion heille, koska sille antoi arvosanan kaksi kolmesta haastatellusta. Selvästi näitä huonommin tunnettuja olivat eläkeneuvonta ja vakuuttamisvelvollisuuden valvonta. Tämä on hyvin ymmärrettävää näiden palvelujen luonne huomioon ottaen.

Kaikkein huonommin tunnettiin uusin palvelumuoto eli internet -sivustot. Vain yksi kolmesta antoi niille jonkin arvosanan. 66 % vastaajista ei tuntenut työeläkejärjestelmän nettisivuja.

Keskimääräisesti muita useammin arvosanoja antoivat varttuneet, eläkeläiset ja lesket. Näiden lisäksi palvelun tunnettuus oli varsin usein yhteydessä Eläketurvakeskuksen tuntemiseen. Eläketurvakeskusta on tässä pidettävä yhtenä esimerkkinä työeläkejärjestelmän toimijoista. Tässä tutkimuksessa ei kysytty yhteyksiä eläkelaitoksiin, Telaan ja muihin toimijoihin. Eläketurvakeskuksen tunnettuutta voidaan kuitenkin tarkastella lähemmin.

2.1 Eläketurvakeskuksen tunnettuus

Eläketurvakeskuksen tunnettuutta arvioitiin valitsemalla annetuista vaihtoehdoista se, joka parhaiten kuvaa vakuutetun suhdetta Eläketurvakeskukseen.



Kuvio 1. Eläketurvakeskuksen tunteminen taustaryhmittäin, %-jakaumia.

Kuvio 1:n ylin rivi osoittaa, että Eläketurvakeskuksen tunnettuus vakuutettujen keskuudessa on hyvä: vain yksi kymmenestä vakuutetusta ei ole koskaan kuullutkaan ETK:sta. Yli puolet muistaa saaneensa postia ETK:ta tai olleensa itse siihen yhteydessä. Luku on samaa suuruusluokkaa kuin Taloustutkimuksen ns. VIP-suuryritystutkimuksissa useaan kertaan saadut tulokset.

Työeläkejärjestelmän toimijoista ETK on todennäköisesti tunnetuin, mikä on ymmärrettävää sen keskuslaitosroolin kautta. Telan 2001 tekemän Gallup-tutkimuksen mukaan ETK:sta oli saanut eläketietoja noin neljännes vastaajista, Kelasta saman

verran, Telasta 7 % ja työeläkelaitoksista tai vakuutusyhtiöiden konttoreista 11 % vastaajista.

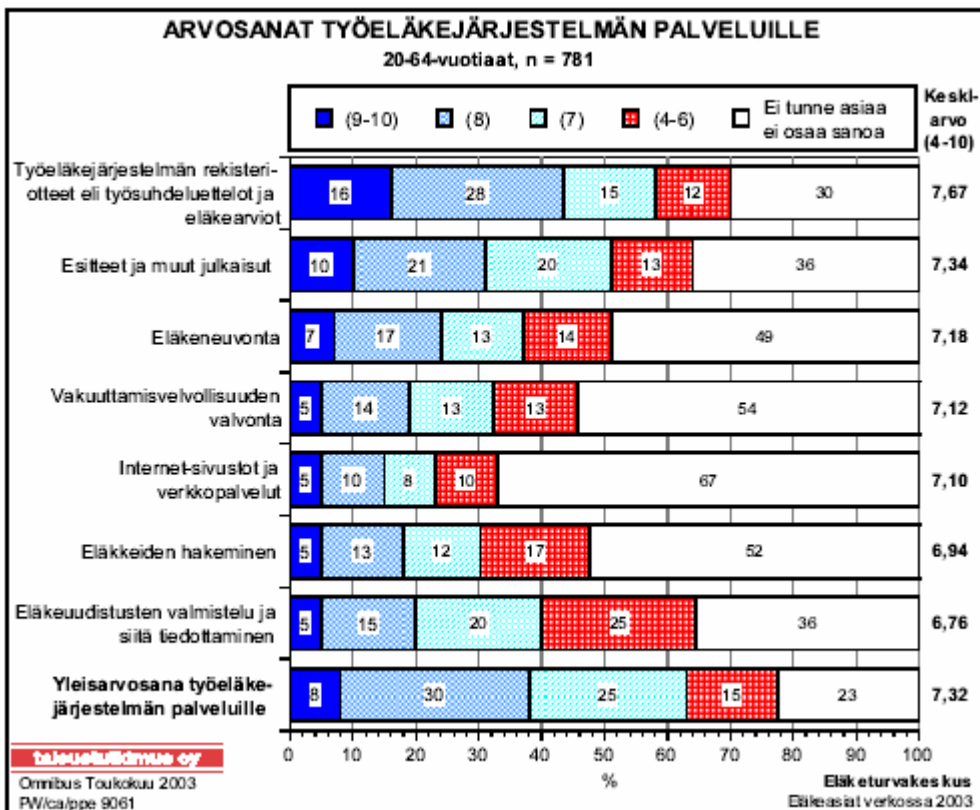
Taustaryhmittäinen tarkastelu osoittaa, että Eläketurvakeskuksen tunnettuus noudattaa odotettavissa olevaa ikä-, sosiaaliryhmä- sekä maantieteellistä jakaumaa eräin poikkeuksin. Itä-Suomessa on suhteellisesti paljon niitä, jotka muistavat saaneensa postia ETK:sta. Etelä-Suomen ja Oulun/Lapin läänissä on puolestaan muita enemmän ETK:hon yhteydessä olleita.

Ikäryhmien suhteen on merkille pantavaa, että joka kolmas 60–64 -vuotiaista on ollut itse yhteydessä ETK:hon. Tämä voi viitata siihen, että eläkkeelle siirtyvät vakuutetut ”varmistavat” omaan eläkkeeseensä liittyvät tiedot puolueettomaksi kokemaltaan taholta, ETK:lta.

3 PALVELUJEN TUNNETTUUS JA ARVOSANOJEN KESKIARVOT

Yritysten ja instituutioiden tunnettuus ja annetut palveluarvosanat ovat yleensä vahvasti yhteydessä toisiinsa. Hyvin tunnetut yritykset ja laitokset saavat kansalaisilta parempia arvosanoja kuin tuntemattomat.

Työeläkejärjestelmän eri palvelujen arviointien keskiarvoihin ja palvelun tunnettuuteen pätee edellä oleva yleistys. Niitä havainnollistaa seuraava kuvio 2. Palvelun saamien arviointien keskiarvot ovat kuvion oikeassa laidassa.



Kuvio 2. Työeläkejärjestelmän palvelujen arvosanat, prosenttijakaumia ryhmittäin.

Kuvio osoittaa, että parhaan keskiarvon saa tunnetuin työeläkejärjestelmän yksittäisistä palveluista eli rekisteriotteeksi sanottu työsuhteluettelo tai eläkearvio. Siinä keskiarvo on 7,67. Palvelun on tuntenut ja sitä arvioinut 70 % vastaajista.

Poikkeuksia tunnettuuden ja arvosanan korkeuden välillä ovat eläkkeen hakeminen ja eläkeuudistusten valmistelu ja siitä tiedottaminen. Varsinkin viimeksi mainittu palvelu on melko hyvin tunnettu, mutta saanut sekä keskiarvolla (6,76) että tyytymättömien osuudella (25 %) selvästi heikoimmat tulokset. Vaikka yleisiä selityksiä uudistusten yhteydessä aina ilmenevästä ja varsinkin tiedottamiseen kohdistetusta tyytymättö-

myydestä voidaan esittää, on kansalaisten tyytymättömyys eläkeuudistuksen tiedottamiseen huomion arvoinen asia. Sitä on syytä jatkotutkimuksilla seurata, koska työeläkejärjestelmä panostaa voimakkaasti tiedotukseen vuonna 2004.

Palvelujen arvosanoihin ja niiden vaihteluun vaikuttaa todennäköisesti osaltaan myös työeläkejärjestelmän rakenne. Työeläkejärjestelmä toimii vakuutetun näkökulmasta katsottuna sikäli epäyhtenäisesti, että kokonaisneuvontaa ja -tiedotusta eri eläkelakien mukaisista eläkkeistä on vain vähän. Eri eläkelakeja toimeenpanevat eläkelaitokset hoitavat kukin omat vakuutettunsa. Valtiokonttori hoitaa valtion palveluksessa olevien, Kuntien Eläkevakuutus kuntatyöntekijöiden, Etera oman alueensa jne. Kuitenkin yksittäinen vakuutettu on työuransa aikana ollut usein eri eläkelain – esimerkiksi LEL:n, VEL:n ja KvTEL:n piirissä ja tarvitsisi kokonaisneuvontaa. Viimeisen laitoksen periaatteen laajennettua 1.1.2004 alkaen koskemaan myös julkisen alan eläkelaitoksia tämä ongelma lievenee tai jopa poistuu. Uudistukseen nimittäin sisältyy pyrkimys antaa kokonaisneuvontaa siinä eläkelaitoksessa, johon vakuutettu on asiakassuhteessa siirtyessään eläkkeelle. Toinen työeläkejärjestelmän rakenteeseen liittyvä ja todennäköisesti arvosanoihin vaikuttava tekijä on oman kenttäverkoston puuttuminen. Vakuutettu ei välttämättä koe vakuutusyhtiön konttoria työeläkejärjestelmän palvelupisteeksi. Työeläkejärjestelmä on fyysisesti tavoitettavissa parhaiten pääkaupunkiseudulla ja tämä voi vaikuttaa mielikuvaan. Työeläkejärjestelmä ei muualla Suomessa asuville ole yhtä konkreettinen kuin esimerkiksi Kela.

4 YLEISARVOSANA JA SITÄ SELITTÄVÄT TEKIJÄT

Työeläkejärjestelmän palvelujen saama yleisarvosana on keskiarvoltaan 7,32. Onko se paljon vai vähän?

Taloustutkimuksen VIP-tutkimuksessa vuodelta 2000 kaikkien tutkittujen palveluyritysten keskiarvo oli sama, 7,35. ETK:n keskiarvo samaisessa tutkimuksessa oli 7,57.

Kelan syksyllä 2003 TNS Gallupilla teettämässä kyselyssä Kelan asiakaspalvelun saama kouluarvosana oli 7,6. Samassa tutkimuksessa kysyttiin yleisarvosanaa eri organisaatioiden toiminnalle. Niiden mukaan parhaan keskiarvon saivat apteekit (8,78), oma pankki (8,55), oma vakuutusyhtiö (8,06), posti (7,8), kotikunnan sosiaali-toimisto (7,58), terveyskeskus (7,55), verohallinto (7,46) ja työvoimahallinto (7,09).

Kelassa tietynä aikana asioivilta kerätty tieto, ns. Kela-barometri antaa Kelan palvelulle keskiarvon 8,2. Eroavuuteen vaikuttaa Mattilan mukaan kyselyjen suorittamistapa. Välittömässä palvelutilanteessa korostuvat eri seikat kuin satunnaisotannan perusteella tehdyissä haastatteluissa.

Vaikka edellä olevat luvut eivät ole työeläkejärjestelmän lukuihin suoraan vertailukelpoisia, voidaan niitä käyttää viitteinä. Tällöin voitaneen sanoa, että vakuutettujen työeläkejärjestelmän palveluille antama arvosana on keskinkertainen. Se ei ole varsinaisesti huono, mutta parantamisen varaa on.

Haastatelluista 15 prosenttia antoi työeläkejärjestelmän palveluille huonon yleisarvosanan. He poikkeavat parempia arvosanoja antaneista siten, että pienituloiset, b-mautetut, eläkeläiset, naimattomat ja Itä-Suomen läänissä asuvat antoivat ryhmissään muita useammin huonon yleisarvosanan. Vastaavasti ne 8 prosenttia, jotka antoivat erinomaisen (9–10) yleisarvosanan ovat muita useammin 60–64-vuotiaita, eläkeläisiä ja ETK:hon yhteydessä olleita.

Eläkeläisten arvosanat kasautuvat muita enemmän ääripäihin, mihin mahdollisesti osasyynä on oman eläkkeen taso. Kaikista taustaryhmistä ETK:hon yhteydessä olleet olivat muita suopeampia. Heistä noin neljännes arvioi työeläkejärjestelmän palvelut erinomaisiksi. Sama koskisi todennäköisesti muitakin työeläkejärjestelmän toimijoita.

Arvosanojen jakaumat eri palveluissa muistuttavat toisiaan, mikä tuo mieleen yleisen taipumuksen vastata samaa skaalaa käyttäen kaikkiin kysymyksiin. Vaihtoehtoinen selitys on, että vastaajien yleinen käsitys työeläkejärjestelmästä heijastuu myös yksittäisiin arviointikohteisiin. Näin on myös tässä tutkimuksessa. Palveluarviot korreloivat selvästi keskenään kuten taulukko 2. osoittaa.

Taulukko 2. Työeläkepalvelujen arvosanojen korrelaatiot keskenään, yleisarvosanaan ja ETK:n tuntemiseen.

	Ote	Esite	Neuv.	Valv.	Netti	Hakem.	2005	Yleisarv.	ETK
Ote									
Esite	0.50								
Neuvonta	0.64	0.63							
Valvonta	0.56	0.46	0.57						
Verkot	0.45	0.64	0.53	0.58					
Hakeminen	0.47	0.58	0.54	0.52	0.52				
Eläkeuudistus	0.26	0.26	0.44	0.31	0.31	0.41			
Yleisarvosana	0.57	0.60	0.63	0.51	0.61	0.53	0.58		
ETK:n tunteminen	0.37	0.20	0.29	0.16	0.25	0.12	0.08	0.30	

Taulukko 2. osoittaa, että arviot ovat keskenään hyvin samansuuntaisia. Niiden kanssa samansuuntainen on myös yleisarvosana. Myös ETK:n tunteminen on samansuuntainen palvelujen arvosanojen kanssa, ts. keskimääräistä parempia arvostuksia antavat ETK:n tuntevat henkilöt. Tämä koskee varsinkin otteita, neuvontaa ja nettipalveluja.

Sama piirre olisi todennäköisesti havaittavissa, mikäli olisi kysytty muidenkin työeläkejärjestelmän toimijoiden tuntemista. Tästä voidaan vetää se yksinkertainen johtopäätös, että palvelujen saama arvostus paranee kun työeläkejärjestelmän eri toimijoiden tunnettuus kasvaa.

Yleisarvosanaan vaikuttavien tekijöiden merkityksen hahmottamiseksi tehtiin regressioanalyysi, jossa selittävinä muuttujina olivat sukupuoli, ikä, tulot, koulutus, paikkakunnan asukasluku, läänin sijainti etelä-pohjois-akselilla, ETK:n tunteminen, Työeläke.fi -palvelun tunteminen sekä työskentely yksityisellä tai julkisella sektorilla.

Analyyseissä etsittiin työeläkepalvelun arvostusta parhaiten selittävää mallia. Selitettävänä muuttujana käytettiin paitsi yleisarvostusta myös summa-asteikkoa, joka oli muodostettu laskemalla yhteen eri palvelujen arvostukset. Tulokset osoittivat, että summa-asteikko toimi paremmin kuin yleisarvosana.

Regressioanalyysissä löytyi 5 selittäjän malli, joka selitti 20 prosenttia summa-muuttujan vaihtelusta. Selitysosuus on aineiston luonne huomioon ottaen tyydyttävä, eikä lisämuuttujien tuominen malliin enää mainittavasti nostanut selitysosuutta.

Mallin mukaan työeläkejärjestelmän palveluja selittävät tilastollisesti erittäin merkittävällä tavalla seuraavat tekijät:

- ikä
- ETK:n tunteminen
- Työeläke.fi tunteminen
- asuinläänin sijainti pohjoiseen päin
- koulutus (lievästi negatiivisesti)

Mallissa voidaan nähdä myös vain kaksi selitystekijää. Niistä toinen liittyy tunnettuuteen ja toinen demografisiin tekijöihin. Tunnettuus tarkoittaa sitä, että ETK:n tai Työeläke.fi:n (tai muun tahon) kautta työeläkejärjestelmään jonkinlaisessa kontaktissa olevat antavat parempia arvosanoja kuin ne, joilla ei tällaista asiakassuhdetta ole.

Kaikkein voimakkain yksittäinen selittäjä arvosanoille on ikä. Eläkejärjestelmä on lähempänä varttuneita vastaajia kuin nuoria ja se vaikuttaa tuloksiin. Koulutuksen vaikutus on mielenkiintoinen, koska se on lievästi negatiivinen. Ts. korkeasti koulutetut antavat huonompia arvosanoja kuin vähemmän koulutetut. Koulutusaste puolestaan on yhteydessä ikään, varttuneet eli 50–64-vuotiaat vastaajat ovat keskimäärin huonommin koulutettuja kuin nuoremmat ikäluokat. Lääneittäin tarkastellen parhaat arvosanat annettiin Etelä-Suomen ja Lapin lääneissä ja huonoimmat Itä-Suomessa.

5 REKISTERIOTTEIDEN ARVOSANAT JA NIIDEN VAIHTELUT

ETK:n rekistereihin perustuvia henkilökohtaisia eläketietoluetteloita sanotaan ansio-työluetteloiksi, rekisteriotteiksi, eläkeotteiksi tai sisällön mukaan myös eläkearvioiksi. Eläkeote sisältää tietoja vakuutetun työhistoriasta ja sen aikana karttuneesta eläketurvasta. Otteessa voi olla myös laskelma vanhuus- ja työkyvyttömyyseläkkeen euro-määrästä. Vakuutettua kehoitetaan tarkistamaan luettelon tiedot ja ottamaan yhteyksiä, jos niissä on puutteita.

Otteita lähetetään vakuutetuille sekä pyytämättä että pyydettäessä. Eläketurvakeskuksesta otekirje lähetetään aina vakuutetun tultua ensimmäisen kerran työeläkejärjestelmän piiriin tai työsuhteen päätyttyä. Lisäksi eläkelaitokset lähettävät ikäluokkaan tai muuhun syyhyn perustuvia otteita vakuutetuilleen pyytämättä. Kaikkiaan pyytämättä otteita lähetetään yli puoli miljoonaa kappaletta vuodessa. Vakuutetun omasta pyynnöstä otteita lähetetään eläkelaitoksista ja Eläketurvakeskuksesta 100 000–200 000 kpl vuodessa. Vuonna 2003 otteen sai ensimmäistä kertaa myös verkosta ja mahdollisuutta käytti lähes 80 000 vakuutettua.

Eläkeotteiden saamien arvosanojen keskiarvo 7,67. Yksittäisten arvosanojen hajonta oli suuri: kiitettävän antoi 16 % vastaajista, 12 % antoi heikon (4–6). Jakaumien tarkastelu osoitti, että ikä on voimakas erottelija; varttuneet vastaajat antoivat useammin hyviä arvosanoja kuin nuoret.

Työttömät ja lomautetut antoivat poikkeuksellisen paljon (22 %) huonoja arvosanoja otteille. Samalla tavalla käyttäytyivät Itä-Suomesta kotoisin olevat. Tyytymättömyyden profiili tuo mieleen työttömyysasteen alueellisen vaihtelun. Toinen selitys on, että työttömien ja lomautettujen tyytymättömyys otteisiin saattoi heijastaa tyytymättömyyttä koko työeläkejärjestelmää kohtaan. He julkisuudessa olleiden uutisten perusteella voivat kokea työeläkejärjestelmän haluavan heikentää työttömien sosiaaliturvaa työttömyyseläkkeen muutoksilla.

Julkisella sektorilla työskentelevät olivat tyytyväisempiä otteisiin kuin yksityisellä sektorilla työskentelevät. Tälläkin saattaa olla yhteys lomautuksiin ja työttömyyteen, koska julkinen sektori työnantajana lomauttaa ja irtisanoo henkilöstöään vähemmän kuin yksityiset yritykset ovat viime aikoina tehneet. Mahdollinen tyytymättömyys Valtiokonttorin maksullisiin eläkearvioihin ei siis tässä aineistossa tullut esille.

Kaikkein eniten otteeseen tyytyväisiä oli ryhmässä, joka oli ollut yhteydessä ETK:hon. Siinä 37 % antoi kiitettävän arvosana.

Regressioanalyysi vahvasti jakaumatarkastelun tulokset: otteeseen tyytyväisyyttä selittivät ETK:n tunteminen, ikä, julkisella sektorilla työskentely ja asuinpaikkakunnan koko siten, että isommilla paikkakunnilla oltiin tyytyväisempiä kuin pienillä.

6 ELÄKE-ESITTEIDEN ARVOSANAT JA NIIDEN VAIHTELUT

Eläke-esitteet ovat työeläkejärjestelmän toinen massatuote. Niitä tekevät ETK ja isoimmat sekä alakohtaiset eläkelaitokset. Vakuutetuille tarkoitettujen esitteiden yhteinen painosmäärä on arviolta enintään 0,5 miljoonaa kappaletta vuodessa. Esitteitä jaetaan työeläkejärjestelmän toimipisteiden, Kelan, työvoimatoimistojen ja eri järjestöjen sekä työnantajien kautta.

Esitteiden arvosanojen keskiarvo oli 7,34, mikä on toiseksi paras eri palveluista.

Taustatekijöistä arvosanojen vaihteluun vaikutti eniten ikä; varttuneet haastateltavat antoivat keskimäärin parempia arvosanoja kuin nuoret. Taustalla lieenee omakohmainen tiedon tarve. Samaan viittaa sekin, että ETK:hon yhteydessä olleista neljännes oli erittäin tyytyväisiä esitteisiin. He olivat ehkä varmistaneet tarvitsemansa tiedon kahdella tavalla. Eläkeläiset olivat muita tyytyväisempiä esitteisiin; he olivat elämäntilanteensa vuoksi etsineet ja saaneet tarvitsemaansa tietoa. Yli 50-vuotiaiden esitearvosanojen keskiarvo oli 7,66. Kaikki tyytyväisin ryhmä on ETK:hon yhteydessä olleet yli 50-vuotiaat, joiden esitteille antamien arvosanojen keskiarvo oli lähes 8.

Tuloksista voitaneen vetää se johtopäätös, että työeläkejärjestelmän esitteet toimivat melko hyvin eläkeikää lähestyvien tietolähteenä.

Muista ryhmistä johtavassa asemassa tai yrittäjinä toimivat olivat muita tyytyväisempiä esitteisiin. He ehkä ovat henkilöitä, jotka ovat työtehtäviinsä liittyen etsineet ja löytäneet tarvitsemaansa tiedon.

Yllättävää ei ole, että netinkäyttäjät eivät arvosta esitteitä. Tämän aineiston mukaan runsas kolmannes vastaajista ei käytä nettiä. 45–64-vuotiaiden joukossa nettiä käyttämättömien osuus kasvoi 45 prosentista 80 prosenttiin. Luvut osoittavat, että esitteistä eläketiedon kanavana ei lähivuosina voida luopua, vaikka sähköiset välineet valtaavat alaa.

Yksityisellä ja julkisella sektorilla työskentelevien välillä ei ollut juurikaan eroa paitsi että julkisen sektorin työntekijät useammin ilmoittivat, etteivät tunne esitteitä. Tämä mahdollisesti viittaa niiden huonompaan saatavuuteen julkisella sektorilla.

7 ELÄKENEUVONNAN ARVOSANAT JA NIIDEN VAIHTELUT

Henkilökohtaista eläkeneuvontaa vakuutetut saavat omasta eläkelaitoksestaan sekä Eläketurvakeskuksesta. Muita lähteitä voivat olla Kela, Tela ja ehkä myös sairaalat ja työvoimatoimistot. Neuvonta voi olla kasvokkain, kirjeitse ja puhelimitse tapahtuvaa.

Puolet haastatelluista antoi arvosanan eläkeneuvonnalle. Arviointien keskiarvo (7,18), on heikompi kuin otteiden ja esitteiden. Myös tyytymättömien osuus vastanneista on suhteellisesti ottaen suurempi. Muita tyytymättömpiä olivat lomautetut ja työttömät, joiden arvosanojen keskiarvo oli 6,87. Tyytyväisyys neuvontaan kasvoi iän mukana. Yrittäjät ja johtavassa asemassa olevat olivat tyytyväisempiä kuin muut vastaajat.

Eläkeläisten joukossa oli muita enemmän sekä tyytyväisiä että tyytymättömiä. Neuvontaan tyytymättömiä on eteläisiä läänejä enemmän Oulun ja Lapin sekä Itä-Suomen lääneissä. Siviilisäädyltään naimattomat olivat selkeästi muita tyytymättömpiä neuvontaan. Yksityisen ja julkisen sektorin vakuutettujen mielipiteissä neuvonnasta ei ollut suuriakaan eroja. Yksityisen sektorin keskiarvo oli kuitenkin hieman julkista korkeampi.

Selkeästi neuvontaan tyytyväisyyteen liittyi yhteys Eläketurvakeskukseen. Kun yhdistetään ikä ja yhteydenotto ETK:hon, niin saadaan keskiarvo 8,2 ikäluokassa 50–64-vuotiaat. ETK:n neuvonnan asiakastyytyväisyyden hyvä taso vahvistui myös Psyconin tuoreessa tutkimuksessa, joka koski neuvontaosaston puhelinpalvelua. Tässä yhteydessä on taas huomattava, että muita neuvojatahoja ei kysytty.

8 VAKUUTTAMISVELVOLLISUUDEN VALVONTA JA SEN SAAMIEN ARVOSANOJEN VAIHTELUT

Vakuuttamisvelvollisuuden valvontaa on ehkä vaikea mieltää työeläkejärjestelmän palveluksi, vaikka rekisteriotteiden lähettäminenkin on pohjimmiltaan juuri sitä. Otteiden avulla vakuutetut valvovat itse työnantajiaan. Oteissa havaituista puutteista käynnistyvät useimmat valvontatoimet Eläketurvakeskuksessa ja eläkelaitoksissa. Varsinaista työnantajakohtaista kenttävalvontaa ja tarkastuksia tehdään lähinnä Eteran, mutta myös Eläketurvakeskuksen toimesta. Yrittäjien vakuuttamisvelvollisuutta valvovat Mela toimialueensa ja ETK muiden yrittäjien osalta. Tämä valvonta on lähinnä verottajan rekisterien vertailua ETK:n rekistereihin.

Vakuuttamisvelvollisuuden valvonnan keskiarvo 7,12 oli yleisen tason alapuolella. Yksityisen sektorin vakuutetut antoivat hieman parempia arvosanoja kuin julkisella sektorilla työskentelevät, jotka harvemmin edes tunsivat asiaa.

Ammattiryhmittäin tarkasteltuna arvosanojen keskiarvoissa oli merkittäviä eroja. Työväestöön tai maanviljelijöihin itsensä lukevat antoivat yleensä huonohkoja arvosanoja palvelulle (ka.6,84) kun taas johtavassa asemassa olevat ja yrittäjät toimivat päinvastoin (ka.7,75). Ehkä viimeksi mainitussa ryhmässä on muita enemmän vakuutettuja, jotka saavat vuosittain tiedonantoja omalta eläkelaitokseltaan tai jotka muista syistä tietävät jotain vakuuttamisvelvollisuuden valvonnasta. Muut vakuuttamisvelvollisuuden valvonnan vaihteluun liittyvät tekijät ovat ikä, tulotaso, yhteys ETK:hon ja nettikäyttö.

9 INTERNET- SIVUSTOT JA VERKKOPALVELUT SEKÄ NIIDEN SAAMIEN ARVOSANOJEN VAIHTELUT

Internet-sivut ja verkkoasiointi ovat uusinta työeläkepalvelua. ETK:lla, Telalla ja eläkelaitoksilla on 90-luvun loppupuolelta alkaen ollut yleistä eläketietoa sisältäviä sivustoja. Vuosituhannen vaihteessa verkkoihin tuli tulostettavia lomakkeita. Varsinaisesti vakuutettujen sähköinen asiointi verkossa sai alkunsa, kun vuoden 2002 lopussa avattiin työeläkejärjestelmän yhteinen Työeläke.fi -palvelu. Palvelun ensimmäisessä vaiheessa vakuutettu sai oman työhistoriansa sisältävän ansiotyöluettelon ja yhteyden omaan eläkelaitokseensa. Ensimmäisen vuoden aikana Työeläke.fi palveluun tutustui yli 200 000 henkilöä. Työeläke.fi on myös palkittu eGovernment 2003 -kilpailussa esimerkillisenä verkkopalveluna.

Samaan aikaan Työeläke.fi palvelun avaamisen kanssa Varma-Sampo (nyk. Varma) avasi oman yhteistä tunnistautumistekniikkaa käyttävän vakuutettujen palvelunsa, joka sisälsi henkilökohtaisen eläkelaskelman yksityisen sektorin palvelusta. Myöhemmin esimerkiksi Ilmarinen on julkistanut vastaavia palveluja vakuutetuilleen.

Nettipalvelujen arvosanan keskiarvo oli 7,10. Arvosanan vaihtelee Työeläke.fi tuntemisen kanssa ($r=.44$). Arviointien keskiarvo niillä, jotka eivät olleet kuulleet Työeläke.fi -palvelusta, oli 6.6. Sen sijaan Työeläke.fi palveluun jo tutustuneiden 45 vastaajan arvosana työeläkejärjestelmän verkkopalveluille oli keskiarvoltaan 8,3.

Varttuneet vastaajat arvostivat työeläkejärjestelmän verkkopalveluja enemmän kuin nuoret. Kuitenkin eläkeläiset eivät niitä arvostaneet. Tämä tarkoittaa sitä, että keski-ikäiset ja varttuneet internetinkäyttäjät myös arvostavat työeläkejärjestelmän verkkopalveluja. Nämä keski-ikäiset ja varttuneet aktiivi-vakuutetut (ikä 40–64) ovat verkkopalvelujen tärkein käyttäjäryhmä. Heidän nettipalveluille antamansa arviot ovat selvästi keskiarvoa paremmat. Jos he olivat jo käyneet Työeläke.fi:ssä nousivat arviointien keskiarvot 8,5 saakka. Tämä osoittaa, että yleisesti verkkopalvelut ja erityisesti Työeläke.fi toimivat hyvin tärkeimmässä kohderyhmässä. Palvelujen tunnettuutta pitäisi kuitenkin selkeästi kasvattaa.

Huomion arvoista on se, että julkisella sektorilla työskentelevät antoivat nettipalveluille heikommät arvosanat kuin yksityisillä aloilla työskentelevät. Eron takana on todennäköisesti alakohtaisia eroavuuksia palveluissa. Ehkä kaikkien julkisten eläkelaitosten verkkosivut eivät ole yhtä kehittyneitä kuin yksityisten eläkelaitosten.

10 ELÄKKEEN HAKEMISEEN LIITTYVÄT PALVELUT SEKÄ NIIDEN SAAMIEN ARVOSANOJEN VAIHTELUT

Eläkkeen hakeminen on vakuutetun kannalta alan tärkein palvelu. Eläkkeen hakeminen voidaan nähdä palveluketjuna, joka alkaa lomakkeiden hankkimisesta ja päättyy ensimmäisen eläkesuorituksen tuloon. On kuitenkin vaikea tietää, miten vakuutetut tämän prosessin hahmottavat; liittyykö siihen neuvontaa, yhteydenottoja eläkelaitokseen ja hakemuksen käsittelyaikoja. Eläkepäättöksen sisältö voidaan myös nähdä tekijänä, mikä ihmisten mielissä vaikuttaa palvelun saamaan arvosanaan.

Eläkkeen hakeminen on toinen palveluista, joiden keskiarvo on alle 7. Vain eläkeuudistusten valmistelu ja siitä tiedottaminen sai tätä huonomman arvion.

Aineiston 108:lla eläkeläisellä on omakohtaiset kokemukset eläkkeen hakemisesta ja siksi heidän vastauksensa ovat mielenkiintoisia. Havaittiin, että eläkeläisten hakemispalvelulle antamien vastausten keskiarvo (7,45) on selkeästi parempi kuin muiden ryhmien. Vastauksissa on kuitenkin kasautumista ääripäihin. Viidesosa eläkeläisistä antoi kiitettävän arvosanan ja saman verran huonoimman arvosanan. Koulutus ja tulotaso selittivät jonkin verran arvosanoja eläkeläisten ryhmässä. Korkeammin koulutetut ja parempituloiset antoivat muita parempia arvosanoja. Se antaa viitteen, että eläkkeen määrään tyytyväiset arvioivat myös hakemisprosessia muita suopeammin.

Muiden taustatekijöiden mukaiset vaihtelut eläkehakemisen arvioinnissa olivat samansuuntaisia kuin muissakin arvioissa tai merkityksettömiä. Esimerkiksi yksityisen ja julkisen sektorin työntekijöiden arvioissa ei ollut merkittäviä eroja.

11 ELÄKEUUDISTUSTEN VALMISTELU JA SIITÄ TIEDOTTAMINEN: ARVOSANOJEN VAIHTELUT

Vakuutetuilla on oikeus saada tietoa heidän eläkeaikaiseen toimeentuloonsa vaikuttavien uudistusten sisällöstä ja työeläkejärjestelmällä sekä viestintävälineillä velvollisuus kertoa niistä. Niinpä eläkeuudistus2005:n valmisteluista on informoitu runsaasti sekä median kautta että eläkejärjestelmän toimijoiden omissa viestimissä.

Uudistus on monimutkainen kokonaisuus, jota ammattilaistensa on vaikea hallita, tavallisista kansalaisista puhumattakaan. Siksi ei ole ihme, että eläkeuudistuksen valmistelu ja siitä tiedottaminen sai kansan tuomion: keskiarvo 6,76 on melko heikko tulos toiminnalle, joka tunnettiin varsin hyvin.

Kysymyksen sanamuoto on sekin saattanut vaikuttaa tulokseen. Joku tarkka vastaaja on saattanut katsoa kysymyksen viitanneen ainoastaan ja vain lain valmisteluvaiheisiin. Suurin osa vastaajista todennäköisesti pitää kysymystä suuren työeläkeuudistus2005:n kaikkea tiedotusta koskevana.

Joka neljäs vastaaja on hyvin tyytymätön (arvosana 4–6). Tyytymättömien osuus on suurin tässä tutkimuksessa kysytyistä palveluista.

Tyytymättömyyden syitä on monia ja yksi niistä on se, että edes työeläkejärjestelmän asiakaspalvelijoilla ei ole ollut aina riittävästi tietoa vastata asiakkaiden kysymyksiin. Tähän viittaa se, että ETK:hon yhteyttä ottaneiden joukossa tyytymättömiä oli jopa joka kolmas.

Arvosanojen vaihtelussa oli eräitä merkille pantavia yksityiskohtia. Ikäryhmässä 50–59 oli tyytymättömiä enemmän kuin vanhemmissa ja nuoremmassa ikäluokissa. 50–59-vuotiaat ovat vuosina 1943–53 syntyneinä ikäluokkia, joiden eläkkeellesiirtymiseen eläkeuudistus vaikuttaa.

Muut taustamuuttajat olivat merkitykseltään vähäisiä. Siten esimerkiksi julkisen ja yksityisen sektorin vakuutettujen mielipiteissä ei ollut eroja.

Eläkeuudistusta koskevassa työeläkejärjestelmän tiedotuskampanjassa vuonna 2004 kohderyhmänä ovat vuosina 1940–1945 syntyneet, joita lähestytään kirjeitse myös henkilökohtaisesti. Näin ollen on mahdollista, että nuorempien eli 1956–1953 syntyneiden ikäluokkien tiedontarve ei tule tarpeeksi tyydytettyä, vaan vaatii myöhemmin toteuttavia lisätoimenpiteitä.

12 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Tutkimuksen tulosten mukaan työeläkejärjestelmän palvelut vakuutetuille saivat keskiarvon 7,32. Tulos voisi olla parempikin. Se osoittaa, että yleisesti ottaen vakuutettujen palveluja tulisi kehittää.

Karkeasti yleistäen työeläkejärjestelmän palvelujen arvosanoihin vaikuttaa se, miten ajankohtaisia eläkeasiat vastaajalle ovat. Työeläkejärjestelmän palvelut saavat sitä paremman arvosanan, mitä lähempänä ne ovat henkilön omaa elämäntilannetta ja mitä paremman toimeentuloturvan työeläke antaa. Täten hyvin toimeentuleva, vartunut keskiluokka arvostaa työeläkejärjestelmän palveluja enemmän kuin työttömät, huonosti toimeentulevat tai nuoret.

Tutkimus on ensimmäinen, jossa kaikkia 20–64-vuotiaita suomalaisia edustavalta kohderyhmältä on kysytty mielipidettä työeläkejärjestelmän eri palveluista. Mittarina käytettiin kouluarvosanaa 4–10, mikä on kaikille vastaajille tuttu arviointitapa.

Onko käytetty metodi hyvä mittaamaan palvelutasoa? Sitä puolustaa helppous, edullisuus, toistettavuus ja numeerisuus, joka mahdollistaa tilastolliset analyysit. Kielteisiä puolia ovat karkeus ja sisällöllinen kapea-alaisuus. Pelkkä numero kertoo palvelumielikuvan yleisluonteisesti, mutta kuvassa ei ole värejä eikä sävyjä. Numero ei kerro mitä vastaaja ajattelee, millaista skaalaa hän yleensä käyttää, mitkä ovat hänen risunsa ja ruusunsa työeläkejärjestelmän palveluilla.

Tehtyä tutkimusta yksityiskohtaisempaa tietoa vakuutettujen palvelujen toimivuudesta ja tasosta saisi kohdennetuilla tutkimusasetelmilla tai asiakaspalautteita analysoimalla. Eläkelaitoksissa tällaisia tehtäneen, mutta niiden tulokset jäivät sisäiseen käyttöön. Myös Eläketurvakeskuksessa tehdään asiakastytyväisyystutkimuksia, viimeksi neuvonnan puhelinpalvelusta. Tätä tutkimusta parempi kokonaiskuva olisi syntynyt, mikäli käytettävissä olisivat olleet kaikki alalla viime aikoina tehdyt vakuutettuihin asiakkaiden tyytyväisyysmittaukset.

Taustamuuttujien analyysien avulla voitiin osoittaa, että eri palveluissa on erilaisia kehitystarpeita. Lisäksi eräiden palvelujen nykyinen taso on riittävä tärkeintä kohderyhmää ajatellen. Listattuna johtopäätökset ovat seuraavia:

1. Rekisteriotteet eli työsuhdeluettelot ja eläkearviot toimivat nykyiselläänkin riittävän hyvin ja tekeillä olevat muutokset parantavat tilannetta entisestään. Suunnitelmien mukaan vakuutettu saa muutaman vuoden kuluttua verkosta tai mistä tahansa palvelupisteestä reaaliaikaisen eläkearvion, joka sisältää sekä yksityisen että julkisen palvelun perusteella karttuneet eläkkeenosat.
2. Esitteet toimivat riittävän hyvin eläkeikää lähestyvien tiedonlähteenä. Niiden tuotantoa ei pidä lopettaa sähköisten palvelujen yleistyessä.
3. Eläkeneuvonta on haasteellisen tehtävän edessä viimeisen laitoksen periaatteen, työeläkeuudistus 2005:n ja eläkelakien yhtenäistämisen vuoksi. Eläkeneuvojen koulutukseen, työnohjaukseen ja tukeen on varattava riittävät resurssit.

4. Vakuuttamisvelvollisuuden valvonnan kehittämistarpeita ei tässä tutkimuksessa varsinaisesti noussut esille.
5. Internet-sivustot ja verkkopalvelut toimivat hyvin verkkoja käyttävien varttuneiden ryhmässä. Ongelma on palvelujen heikko tunnettuus. Sitä pitää parantaa. Verkkopalvelujen tunnettuuden kasvattaminen vähentää paineita eläkeneuvonnassa.
6. Eläkkeiden hakemisen prosessi vaatii lähempää selvittelyä. Olisi tärkeää tietää, mihin joka neljäs alle 65-vuotias eläkeläinen on hakemisprosessissa tyytymätön.
7. Eläkeuudistusten valmistelu ja siitä tiedottaminen on haaste työeläkejärjestelmän tiedotusorganisaatioille. Vuonna 2004 toteutetaan kohdistettu tiedotuskampanja 1940–1945-syntyneille. On syytä harkita sen ulottamista nuorempaan kymmen-vuotisikäluokkaan, koska tyytymättömiä oli näissä ikäluokissa erityisen paljon.

Yleinen kehittämis ehdotus on seurantatutkimuksen tekeminen esimerkiksi vuonna 2005 toistamalla tämän tutkimuksen kysymykset samanlaisina. Myös muutamia lisäkysymyksiä pitäisi harkita. Esimerkiksi kysymys yhteyksistä työeläkejärjestelmän eri toimijoihin on tarpeen. Muun muunlaiset tutkimusotteet ovat ajateltavissa. Tärkeää kuitenkin on, että säilytetään asiakasnäkökulma, jolloin esimerkiksi jakoa yksityiseen ja julkiseen sektoriin ei ole.

Liite 1. Tutkimuksessa käytetyt kysymykset ja vastausvaihtoehdot suorine jakaumineen

Johdanto: Työeläke karttuu työnteosta. Eläkemaksut maksetaan eläkelaitoksille, jotka aikanaan laskevat ja maksavat eläkkeenne. Eläkelaitokset ja Eläketurvakeskus muodostavat työeläkejärjestelmän. Seuraavaksi pyytäisin Teitä antamaan kouluarvosanan työeläkejärjestelmän erilaisille palveluille, mikäli tunnette niitä. Kouluarvosanat ovat siis 4–10.

Kysymys 1. Työeläkejärjestelmän rekisteriotteet eli työsuhdeluettelot ja eläkearviot.

Vastausvaihtoehdot:

9–10	16 %
8	28 %
7	15 %
4–6	12 %
Ei tunne / eos.	30 %

Kysymys 2. Eläkeneuvonta

9–10	7 %
8	17 %
7	13 %
4–6	14 %
Ei tunne / eos.	49 %

Kysymys 3. Vakuuttamisvelvollisuuden valvonta

9–10	5 %
8	14 %
7	13 %
4–6	13 %
Ei tunne / eos.	54 %

Kysymys 4. Eläkkeiden hakeminen

9–10	5 %
8	13 %
7	12 %
4–6	17 %
Ei tunne / eos.	52 %

Kysymys 5. Esitteet ja muut julkaisut

9–10	10 %
8	21 %
7	20 %
4–6	13 %
Ei tunne / eos.	36 %

Kysymys 6. Internet-sivustot ja verkkopalvelut

9–10	5 %
8	10 %
7	8 %
4–6	10 %
Ei tunne / eos.	67 %

Kysymys 7. Eläkeuudistusten valmistelu ja siitä tiedottaminen

9–10	5 %
8	15 %
7	20 %
4–6	25 %
Ei tunne / eos.	36 %

Kysymys 8. Yleisarvosana työeläkejärjestelmän palveluille

9–10	8 %
8	30 %
7	25 %
4–6	15 %
Ei tunne / eos.	23 %

Taustakysymyksiä

Kysymys 1. Onko nykyinen työnnö julkisella vai yksityisellä sektorilla?

Vastaukset:

- | | |
|---|------|
| 1) Olen valtion, kunnan, kuntayhtymän, ev.lut. kirkon tai muun julkiseen hallintoon kuuluvan työnantajan palveluksessa | 20 % |
| 2) Työnantajani on yksityinen yrittäjä, yritys, tehdas, yhdistys, säätiö, liikelaitos tai muu kuin valtio, kunta tai vastaava tai olen itse yrittäjä tai ammatinharjoittaja | 38 % |
| 3) En osaa sanoa | 42 % |

Kysymys 2. Mikä kortilla olevista vaihtoehtoista kuvaa parhaiten sitä, miten hyvin tunnette Eläketurvakeskusta?

Vastaukset:

- | | |
|---|------|
| 1) En ole koskaan kuullutkaan Eläketurvakeskuksesta | 11 % |
| 2) Minulla on hämärä mielikuva Eläketurvakeskuksesta | 44 % |
| 3) Olen saanut postissa Eläketurvakeskuksesta kirjeen tai kirjeitä, joissa on tietoa työsuhteistani ja eläkkeestäni | 34 % |
| 4) Olen itsekin ollut yhteydessä Eläketurvakeskukseen | 12 % |

Kysymys 3. Tunnetteko itse Työeläke.fi -palvelua mitenkään?

Vastaukset:

- | | |
|--|------|
| 1) En ole koskaan kuullutkaan Työeläke.fi -palvelusta | 66 % |
| 2) Muistan hämärästi kuulleen tai lukeneeni siitä jotain | 14 % |
| 3) Olen kuullut tai lukenut, mutta en ole kokeillut | 13 % |
| 4) Olen jo käynyt Työeläke.fi palvelussa | 7 % |

Eläketurvakeskuksen ajankohtaiskatsaukset vuonna 2004

- 1/2004 Eläke- ja muun sosiaaliturvan kehittäminen
- 2/2004 Katsaus vuoden 2002 kustannustenjakoon
- 3/2004 Vakuutettujen arvioita työeläkejärjestelmän palvelujen tasosta